

ADVETORIAL - CABUT METER AIR TIDAK PROSEDURAL, OMBUDSMAN PANGGIL PDAM KABGOR

Selasa, 07 Agustus 2018 - Indra

G O R O N T A L O (RADAR) - Pihak PDAM Kabupaten Gorontalo Dilaporkan Ke Ombudsman Gorontalo Atas Dugaan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur Dalam Proses Layanan Pelanggan Sambungan Rumah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (SR-MBR) Hibah Air Minum pada tanggal 15 November 2017.

Dalam laporannya pada intinya pelapor keberatan atas beberapa pelayanan PDAM yang tidak memperhatikan prosedur dalam pelaksanaannya. Meteran Pelapor telah dicabut dengan tidak adanya surat pemberitahuan sebelumnya ke Pelapor. Pelapor memang mengakui bahwa telah menunggak beberapa bulan yang diakibatkan oleh beberapa informasi yang tidak terkomunikasikan dengan baik antara PDAM dan Pelapor. Misalnya telah beberapa kali datang ke PDAM unit Telaga namun tidak bisa memperoleh informasi yang jelas mengenai tata cara pembayaran tagihan dan akhirnya Pelapor memilih untuk tidak membayar tagihannya.

" Ombudsman telah memanggil Kepala PDAM Unit Telaga pada tanggal 27 November 2017 untuk meminta Keterangan terkait hal ini," Kata Asisten Ombudsman Republik Indonesia, Sofyan Kadir.

Namun, dari penjelasan yang disampaikan bahwa untuk hal teknis dan pelaksanaan prosedur serta kebijakan menyangkut hal ini hanya dimiliki oleh PDAM Kabupaten Gorontalo. Untuk itu pada tanggal 11 Desember 2018 Ombudsman melakukan klarifikasi lapangan ke Kantor PDAM Kabupaten Gorontalo. Dalam klarifikasi tersebut Ombudsman telah mendapatkan penjelasan dari Kepala Bagian Satuan Pengawasan Internal Sdr. Tommy Said.

" Namun, untuk keabsahan dari penjelasan yang diberikan, Ombudsman perlu melihat dokumen yang mendukung pernyataan bersangkutan," Ujar Sofyan

Ombudsman telah mengirimkan surat permintaan dokumen sebanyak dua kali untuk meminta memperoleh dokumen yang dimaksud, namun hingga saat ini belum mendapatkan jawaban. Meskipun saat ini pelapor telah mendapatkan pemasangan kembari sambungan yang sempat dicabut oleh pihak PDAM, namun untuk perbaikan pelayanan kedepannya Ombudsman masih perlu untuk mendapatkan dokumen tersebut untuk merumuskan bentuk tindakan korektif jika terbukti pihak PDAM melakukan maladministrasi dalam kasus ini.

Dalam undang-undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI pasal 28 ayat (2) Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan. Terlapor wajib memenuhi permintaan dokumen tersebut, dalam proses pemeriksaan kasus yang dilaporkan kepada Ombudsman. (Adv/25).